

*Рыбкина Кристина Владимировна,  
ведущий специалист  
ВТБ (ПАО), г. Москва*

## **ОСОБЕННОСТИ ВЗЫСКАНИЯ БАНКОМ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ С ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА РАННЕМ ЭТАПЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

***Аннотация:** настоящая статья освещает, каким образом банковской сектор в лице ВТБ (ПАО) пытается решить непростую задачу возврата выданных денежных средств в досудебном порядке на ранних этапах взыскания долга. Из Гражданского кодекса Российской Федерации и судебных актов теоретик права не усмотрит реальную картину, практическая деятельность, психология людей и правовые нюансы вынуждают банки идти на риск длительного невозврата выдаваемых денежных средств из экономических соображений, в частности из цели сохранить клиентов приверженцами банка.*

***Ключевые слова:** взыскание, кредитование, потребительский кредит, банковский продукт, кредитная карта, дистанционное взыскание, лояльность.*

***Abstract:** this article highlights how the banking sector represented by VTB (PJSC) is trying to solve the difficult task of returning the issued funds in a pre-trial procedure at the early stages of debt collection. From the Civil code of the Russian Federation and judicial acts, the legal theorist will not see the real picture. practical activities, people's psychology and legal nuances force banks to take the risk of long-term non-return of issued funds for economic reasons, in particular, to keep customers loyal to the Bank.*

***Keywords:** collection, lending, consumer credit, banking product, credit card, remote collection, loyalty.*

Должник, перейдя в этот статус, может даже не осознать взятую на себя обязанность по исполнению гражданско-правовых отношений, к сожалению, может не понять обоснование возникновения ответственности, принимаемых к нему мер ответственности, их характера и размера. Одним из заблуждений должника является полагание, что ответственность ограничивается некой суммой штрафа, налагаемого на него, которую он может уплатить в любое желаемое и удобное ему время, либо вовсе не платить. Работа сотрудника банка по взысканию задолженности с физических лиц заключается в том, чтобы уведомить о возникновении задолженности, ее сроках, размере, выяснить причину ее возникновения, разъяснить каким образом, когда возник долг, пояснить меры ответственности, негативные последствия неисполнения обязанности по погашению оформленного кредита либо кредитной карты. Для клиента банка бывает затруднительно по неким причинам отслеживать свои платежи вследствие переезда, нахождения в отпуске, в деревне, по болезни, занятости на работе, в Крыму или иным причинам, клиент не всегда просматривает свою выписку к счету самостоятельно, поэтому может обратиться в банк на горячую линию, не дожидаясь очередного уведомления, чтобы узнать нет ли у него задолженности перед банком, выяснить ее размер и способы погашения долга. Разрешение вопроса о погашении долга в досудебном порядке избавляет должника от необходимости нести в последующем судебные издержки (государственную пошлину, транспортные расходы, расходы на представителя).

Взаимодействие банка с должником осуществляется на основании Гражданского кодекса Российской Федерации [2], Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» [7], Федерального закона «О банках и банковской деятельности» [4], Федерального закона «О защите прав и

законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» [8], Федерального закона «О персональных данных» [6] и иных законодательных актов, а также инструкций банка.

Взаимодействие сотрудника банка с должником при взыскании просроченной задолженности в целях соблюдения законодательства, статуса банка и достижения поставленных банком целей жестко регламентировано банком в отношении стиля беседы, используемых фраз в диалоге, длительности диалога по времени, качества предоставленной информации должнику и ведется при записи телефонных переговоров, записи экрана монитора сотрудника, отражении информации о взаимодействии, проверки информации о задолженности и платежах клиента в соответствующих программах. Для контроля качества работы созданы соответствующие отделы банка, сотрудники банка, специализирующиеся на взыскании просроченной задолженности, проходят постоянное обучение, сдают тесты, получают обратную связь от руководства и соответствующего отдела контроля качества работы по результатам рассмотрения жалоб в их отношении со стороны клиентов и сводок отчетности по количественным и качественным показателям работы (количество звонков клиентам в день, время перерыва между звонками, длительность разговора, лояльность разговора согласно внутренним указаниям банка, способность получить и передать нужную информацию, количество полученных обещаний полного погашения задолженности, процентное соотношение возврата долга по результатам обещанных платежей, количество жалоб и объяснительных и др.).

При взаимодействии с должником путем телефонных переговоров сотрудник банка не должен нарушать банковскую тайну, нарушение может возникнуть вследствие передачи информации о задолженности не должнику, а постороннему лицу, имеющему доступ к телефону должника,

представившемуся по телефону должником либо близким родственником, знакомым должника. Действующее законодательство позволяет посторонним лицам лишь передать информацию о необходимости связаться с банком. Так согласно части 3 статьи 6 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» [8], если иное не предусмотрено федеральным законом, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника. Согласие, указанное в части 3 настоящей статьи, должно быть дано в виде согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа. Указанное согласие предоставляется банком клиенту на подпись при заключении договора и не всегда воспринимается клиентами как существенно важный документ. Также часть 2 статьи 857 Гражданского кодекса Российской Федерации [2] устанавливает, что сведения, составляющие банковскую тайну, могут быть предоставлены только самим клиентам или их представителям, а также представлены в бюро кредитных историй на основаниях и в порядке, которые предусмотрены законом. Государственным органам и их должностным лицам, а также иным лицам такие сведения могут быть предоставлены исключительно в случаях и порядке, которые предусмотрены законом. Абзацем 1 статьи 26 Федеральном законе «О банках и банковской деятельности» [4] установлено, что кредитная организация, Банк России, организация, осуществляющая функции по обязательному страхованию вкладов, гарантируют тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Все служащие кредитной

организации обязаны хранить тайну об операциях, о счетах и вкладах ее клиентов и корреспондентов, а также об иных сведениях, устанавливаемых кредитной организацией, если это не противоречит федеральному закону.

Нередки случаи, когда родственники клиентов отвечают за них на звонки и пытаются выпытать у сотрудников банка цель звонка, информацию, предназначенную для клиента, при этом они мотивируют близкородственными отношениями. В этой связи нужно пояснить, что обязательства должника перед банком являются его личными, даже при наличии супруга. Так, заслуживает внимания определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 17.01.2017 № 4-КГ16-67 [9], которым разъяснено, что в силу пункта 1 статьи 45 Семейного кодекса Российской Федерации [3], предусматривающего, что по обязательствам одного из супругов взыскание может быть обращено лишь на имущество этого супруга, допускается существование у каждого из супругов собственных обязательств. При этом согласно пункту 3 статьи 308 Гражданского кодекса Российской Федерации [1] обязательство не создает обязанностей для иных лиц, не участвующих в нем в качестве сторон (для третьих лиц). Следовательно, в случае заключения одним из супругов кредитного договора или совершения иной сделки, связанной с возникновением долга, такой долг может быть признан общим лишь при наличии обстоятельств, вытекающих из пункта 2 статьи 45 Семейного кодекса Российской Федерации, бремя доказывания которых лежит на стороне, претендующей на распределение долга. Исходя из положений приведенных выше правовых норм для распределения долга в соответствии с пунктом 3 статьи 39 Семейного кодекса Российской Федерации обязательство должно являться общим, то есть возникнуть по инициативе обоих супругов в интересах семьи, либо являться обязательством одного из супругов, по которому все полученное было использовано на нужды семьи. Иными словами, поскольку сотрудник банка не является судьей, он не может в

процессе телефонных переговоров устанавливать характер взаимоотношений клиента с иными лицами, требовать подтверждения взаимного использования кредита и лишь ограничивается просьбой передать клиенту позвонить в банк.

В соответствии с пунктом 1 статьи 307 Гражданского кодекса Российской Федерации [1] в силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, как то: передать имущество, выполнить работу, оказать услугу, внести вклад в совместную деятельность, уплатить деньги и т.п., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности. Оформив на себя кредитный продукт (потребительский кредит или кредитную карту), клиент берет на себя ответственность вносить оплату согласно выданному графику или в установленную в договоре дату, в установленном в договоре размере. Исполнение договора другим лицом (к примеру, супругой, родителями), оформление кредитного продукта в интересах другого лица (например, передача кредитной карты в пользование дочери, получение кредита для лечения родственника в больнице) не отменяет обязанности самого клиента исполнять обязанности по договору самостоятельно и надлежащим образом, то есть в установленный срок и в установленном в договоре размере. Одним из заблуждений клиента является утверждение в диалоге с сотрудником, что нужно звонить не ему, а тому, кому он отдал карту или предоставил денежные средства, звонить работодателю, задерживающему заработную плату. Общаясь с клиентами, сотруднику необходимо напоминать, что банк и его сотрудники действуют в соответствии с законом, договором и не могут вмешиваться в какие-либо трудовые, семейные и иные отношения клиента с другими лицами. Сотрудник взыскания является представителем банка именно в отношении просроченной задолженности и не более.

Обзвон сотрудником банка клиентов по вопросу о погашении просроченной задолженности происходит во временных рамках. В силу части

3 статьи 7 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» по инициативе банка не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;

2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;

3) посредством телефонных переговоров:

а) более одного раза в сутки;

б) более двух раз в неделю;

в) более восьми раз в месяц.

Поскольку взаимодействие с должником сотрудника банка происходит на основании данных, заложенных в программах, системах банка, качество работы сотрудника и ее законность зависят от достоверности зафиксированных сведений о должнике (в том числе, месте его проживания), поскольку обзвон клиентов происходит автоматически с учетом числящейся в программах задолженности и местному времени должника. Львиная доля ответственности за актуальность данных и удобство при работе в системе клиент-сотрудник-программное обеспечение лежит на IT-специалистах и самих клиентах. При смене клиентом места жительства, места работы, контактных номеров сотрудники просят представить новые данные в банк, чтобы не возникли недоразумения в оповещении клиента о возникшей просроченной задолженности и информация поступила не постороннему лицу, а в краткие сроки поступила самому клиенту. В целях недопущения образования просрочек банк практикует оповещения о приближающихся сроках платежей.

В течение рабочего времени возможны как заложенные на данные сутки исходящие звонки по поводу просроченной задолженности, так и входящие.

На входящих звонках имеется большая вероятность ошибочно поступивших звонков, звонков клиентов иных этапов взыскания, клиентов, желающих получить консультацию по возникшим проблемам.

Согласно внутренним инструкциям банка и части 4 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» в начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику должны быть сообщены:

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

То есть при звонке должнику сотрудник банка представляется: называет наименование банка, из которого звонит, а также свои фамилию, имя и отчество. В случае, если у должника возникают сомнения в подлинности звонка из банка, ему рекомендуют перезвонить на горячую линию банка для получения информации.

При взаимодействии с должниками путем телефонных переговоров сотрудники банка ежедневно сталкиваются с некорректным общением, нужно отметить, что некорректное общение при записи переговоров является следствием юридической безграмотности и самонадеянности, грустной картиной отсутствия культуры общения в обществе. К примеру, находясь в суде, должники ведут себя иначе, чем при общении в иных общественных местах, возможно чисто психологически ощущая себя в небезопасности в суде, в то время как запись телефонных переговоров не воспринимается ими как существенное доказательство некорректного поведения, прямая улика правонарушения.

Негативными последствиями неуплаты просроченной задолженности, о которых уведомляет сотрудник должника на раннем этапе взыскания



задолженности, являются начисление пени согласно условиям договора, возможность лишиться дальнейшего кредитования в банках России вследствие отражения информации о просрочках в кредитной истории должника, блокировка кредитной карты при сроке просрочки 30 дней, потеря статуса добросовестного клиента, невозможность воспользоваться программами лояльности банка.

Источники формирования кредитной истории (в частности, банк) представляют информацию в бюро кредитных историй в срок, предусмотренный договором о предоставлении информации, но не позднее пяти рабочих дней со дня совершения действия (наступления события), информация о котором входит в состав кредитной истории в соответствии с настоящим Федеральным законом, либо со дня, когда источнику формирования кредитной истории стало известно о совершении такого действия (наступлении такого события). Источники формирования кредитной истории (за исключением источников, указанных в части 5.1 данной статьи) представляют информацию в бюро кредитных историй в форме электронного документа (часть 5 статьи 5 Федерального закона «О кредитных историях» [5]). Бюро кредитных историй обеспечивает хранение кредитной истории в течение 10 лет (со дня последнего изменения информации, содержащейся в кредитной истории. Кредитная история аннулируется (исключается из числа кредитных историй, хранящихся в соответствующем бюро кредитных историй):

- 1) по истечении 10 лет (с 01.01.2022 7 лет) со дня последнего изменения информации, содержащейся в кредитной истории;
- 2) на основании решения суда, вступившего в силу;
- 3) по результатам рассмотрения указанного в части 3 статьи 8 настоящего Федерального закона заявления субъекта кредитной истории в случае, если по результатам рассмотрения такого заявления принято решение

о полном оспаривании информации, содержащейся в его кредитной истории (часть 1 статьи 7 Федерального закона «О кредитных историях») [5].

В силу абзаца 2 пункта 1 статьи 819 Гражданского кодекса Российской Федерации [2] в случае предоставления кредита гражданину в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (в том числе кредита, обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой), ограничения, случаи и особенности взимания иных платежей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, определяются законом о потребительском кредите (займе). Последствия нарушения заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского кредита (займа) установлены статьёй 14 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», а именно: влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором потребительского кредита (займа), а также возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского кредита (займа) вместе с причитающимися по договору потребительского кредита (займа) процентами и (или) расторжения договора потребительского кредита (займа) в случае, предусмотренном настоящей статьёй.

Работая с клиентами, банк не преследует цель взыскания долга, это лишь одна из составляющих взаимодействия с клиентом. Банк заинтересован в партнерских отношениях, длительных и многоаспектных с клиентом, именно в связи с этим взыскание долга банком проводится поэтапно, клиенту предоставляется время для улучшения своего финансового положения до обращения к принудительным мерам взыскания, клиент периодически в рамках закона уведомляется о наличии просроченной задолженности, необходимости ее погашения, сотрудник совместно с клиентом совместно обсуждает возможные источники погашения задолженности, способы решения возникшей проблемы. В некоторых случаях только после общения с сотрудником банка, клиент начинает обращать внимание, что ему наряду с

основным платежом необходимо вносить оплату по страховке, комиссиям, услугам оповещения, по забывчивости клиент может потратить средства предназначенные на кредит с карты на различные покупки, услуги и лишь после проверки и разъяснения сотрудником банка операций по выписке клиента к счету через какое-то время вспоминает об этом. Заблуждение об отсутствии задолженности может возникнуть также вследствие списания средств со счета клиента по судебным актам, постановлениям судебных приставов, полагания, что сумма ежемесячного платежа по кредиту спишется со счета в любую дату внесения средств на счет до даты платежа и последующего бесконтрольного пользования картой, выданной для погашения кредита. Именно в этих случаях сотрудник взыскания подробно разъясняет клиенту, как у него образовалась задолженность при полной уверенности клиента в отсутствии долга. Безусловно, первая реакция при разъяснении может быть в виде отрицания, недоверия к сложившейся ситуации, именно поэтому банк не ограничивается смс-оповещениями и выделил сотрудников на данную сферу деятельности банка. При взаимодействии с банком клиенты явно выражают заинтересованность минимально нести затраты, а именно: интересуются не платные ли звонки в банк, можно ли вносить платежи через сторонние банки без комиссий, есть ли карты банка, по которым при пользовании нет никаких взиманий в виде штрафов и пени, как быстро пройдет в системе банка внесенный им платеж на кредит, можно ли отсрочить платежи и при этом не увеличить сумму кредита, в период коронавируса ряд клиентов стали полагать, что платежи можно не вносить и даже то, что вся сумма кредита им «простится». В указанный период одними из причин просрочек стали увольнения, смена работы, задержка заработной платы, снижение заработной платы. Для таких случаев для физических лиц государство и банки предусмотрели программы кредитных каникул и реструктуризации, оформляемые по заявкам в банке.

Можно столкнуться с такими ситуациями, что клиент оформил на себя кредитные продукты в нескольких банках, не стал вникать в особенности предоставленных продуктов (особенно по кредитным картам), посчитав их идентичными, и вносит платежи по правилам другого банка, ошибочно полагая, что не допускает просрочек. В таких случаях сотрудник разъясняет, что банки являются разными юридическими лицами, имеют свои правила, индивидуальные банковские программы и подходы в работе.

В работе с клиентами при взыскании всегда стоит помнить, что первоначально клиент может не поверить, что ему звонит именно банк, наряду с недоверием он может испытывать страх оказаться обманутым, телефонный звонок может не восприниматься так серьезно, как судебная повестка, здесь не клиент готовится заранее дать объяснения, а сотрудник к проведению переговоров.

В целях контроля качества работы сотрудников, а также, по всей видимости, для смягчения клиентского отношения к банку от звонка, банк проводит частичный обзвон для опроса о прошедшем взаимодействии клиента с сотрудником взыскания, по результатам которого клиентом сотруднику ставится оценка.

Нередко клиенты банка полагают, что сотрудники взыскания являются также сотрудниками колл-центра (отдела занимающегося продажами продуктов и консультацией по услугам), обладают операционными функциями, имеют возможность самостоятельно решить любой возникший у них вопрос, списать средства со счета или карты, сделать перевод денежных средств, исправить их кредитную историю, что является заблуждением.

Банк России не выделяет кредитный риск как риск предоставления онлайн-услуг. Однако банки предоставляют возможность получения кредита через Интернет, следовательно, существует риск невозврата ссуды клиентом банка. Риск невозврата кредита существенно возрастает за счет того, что банки хуже знают своего клиента из-за его удаленности. Расстояние между банком и

клиентом создает сложности с проверкой подлинности документов. Более того, в условиях усиленной конкуренции банки могут снижать требования при предоставлении кредитов, а также стараться выдавать кредиты в максимально сжатые сроки. А это приведёт к низкому качеству оценки финансового положения клиента, что в свою очередь станет причиной невозврата кредита [11, с. 63]. На риски при предоставлении кредитов через Интернет указывают также Л. В. Агаркова и Э. Г. Магомедова, в частности утверждая, что сегодня рост банковских кредитных рисков обусловлен и повсеместным использованием дистанционных способов получения банковских кредитов с помощью электронных терминалов, мобильного телефона и иных устройств, сети Интернет [10, с. 48].

#### **Использованные источники:**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 31.07.2020) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая): федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 27.12.2019, с изм. от 28.04.2020) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).
3. Семейный кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 06.02.2020) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).
4. О банках и банковской деятельности: федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (ред. от 27.12.2019) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).
5. О кредитных историях: федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (ред. от 08.06.2020) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).

6. О персональных данных: федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 24.04.2020) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).
7. О потребительском кредите (займе): федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (ред. от 03.04.2020) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).
8. О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»: федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ (ред. от 02.12.2019) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).
9. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 17.01.2017 № 4-КГ16-67 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.11.2020).
10. Агаркова, Л.В. Проблемы управления и пути совершенствования кредитного процесса в коммерческом банке / Л.В. Агаркова, Э.Г. Магомедова // В книге: Экономика, бизнес и право в новых условиях. - Пенза, 2019. - С. 38-48.
11. Гаврилин, А.В. Эволюция Интернет-банкинга // В книге: Экономика, управление и право в условиях риска неопределенности. - Пенза, 2019. - С. 56-64.